



Processo nº : E-12/003/226/2015
Data de autuação: 04/05/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 504/2015
Sessão Regulatória: 27 de outubro de 2015

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência 504/2015, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 04/05/2015, na qual o cliente Júlio César Silva de Souza reclama sobre a demora na instalação do fornecimento de gás de sua residência, solicitada em 18/12/2014 e atendida em 30/03/2015.

Relata o cliente, que em 18/12/2014 entrou em contato junto a CEG que, compareceu em seu imóvel para realizar uma vistoria em 22/12/2014, e constatou a *"inexistência/insuficiência de ventilação superior; instalação interna incompleta/inexistente"* no local, sugerindo que o cliente tomasse as devidas providências para somente após as correções, entrar novamente em contato com a Concessionária.

Após cumpridas as exigências referentes as suas instalações internas, o cliente entrou em contato com a CEG na data de 29/01/2015 e agendou uma vistoria para o dia 30/01/2015, que não foi realizada devido à ausência da Concessionária. Dessa forma, foi feito novo contato telefônico pelo cliente em 13/03/2015, agendando uma nova visita, a qual novamente não foi realizada pelo mesmo motivo anterior, vindo somente a ocorrer uma visita em 27/03/2015, com instalação do medidor em 30/03/2015.

Consta à fl. 10 Resolução do Conselho Diretor nº 489/15, a qual registra a distribuição do presente processo à relatoria deste Gabinete.



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/226/2015

Data 04/05/2015 Fls.: 94

4431478-1

Assinatura:

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 037/15, a CEG encaminha a Carta DIJUR-E-731/15¹, contendo o Histórico de Atendimento e as Ordens de Serviços prestadas ao cliente em questão, que demonstram em suas informações que houve a solicitação de ligação de gás pelo Sr. Júlio César Silva de Souza em 18/12/2014, bem como a instalação do medidor na data de 30/03/2015.

A CAENE relata em seu parecer² a seguinte informação prestada pela CEG: *“informamos que o cliente solicitou Gás no dia 18/12/14. Em 22/12/14, realizamos a visita para verificar as condições de segurança do imóvel. (...)”*, bem como aponta que em resposta ao Ofício CAENE nº 037/15, de 25/05/2015, às fls. 12, *“a Concessionária enviou a DIJUR-E-731/15 (...), informando sobre o Histórico de Atendimento com informações citadas anteriormente, às fls. 03 e 04 e outras informações complementares: cópias das Ordens de Serviço (OS), de 22/12/14 e 30/03/15; Inspeção das Ramificações internas de Gás, ambientes e aparelhos, de 22/12/14 e 30/03/15 e Termo de Responsabilidade, de 30/03/15”*.

Diante do exposto, essa Câmara Técnica entende que *“foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atraso do atendimento ao cliente, pois houve demora de aproximadamente 60 dias para a colocação em carga do cliente, considerando a data em que o cliente informou ter sanado as exigências, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão”*³.

Em atenção ao Ofício AGENERSA/CODIR LT nº 131/15, a Concessionária remeteu a Carta DIJUR-E-881/15, alegando que *“(...) em que pese os argumentos sustentados pela CAENE, entendemos que a Concessionária atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente, de modo que não se sustenta a] sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade”*, e ainda, argumenta que não obteve acesso à disponibilização de cópias integrais do processo, mas dos documentos e manifestação até fl. 42.

¹ Fls. 30/40

² Fls. 41/42



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Desse modo, verifica-se o encaminhamento do Ofício AGENERSA/CODIR LT nº 135/15, onde esse Gabinete afirma já terem sido disponibilizadas as cópias necessárias para uma eventual manifestação da CEG e que após fl. 42 não havia nenhum documento capaz de alterar os fatos.

Apesar do acima esclarecido, informa a disponibilização de nova cópia de inteiro teor dos autos, através do link enviado no Ofício da SECEX de nº 389/2015, assinando um prazo de 3 (três) dias para manifestação da Concessionária.

Em nova manifestação da CEG através da Carta DIJUR-E-933/2015, a mesma informa não possuir "*nenhum documento ou manifestação juntados após fl. 42 que altere ou discuta fato e/ou argumentos debatidos durante a instrução do processo em epígrafe*", e reitera o disposto na Carta DIJUR-E-881/2015.

Ao exame dos autos, a Procuradoria da AGENERSA às fls. 73/75, frisa que "*A própria Concessionária informa ter recebido solicitação de gás por parte do usuário em 18/12/2014, somente tendo comparecido à sua residência em 22/12/2014, procedimento que já demonstra o descumprimento ao Instrumento Concessivo, vez que, lá consta, expressamente, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para colocação de medidores*", e que "*ainda que se considerasse o prazo para a realização de vistoria nas instalações internas, de modo a avaliar se o imóvel encontrava-se apto a receber o serviço, melhor sorte não socorreria à Concessionária, já que o Contrato de Concessão assina o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização deste serviço, que somente foi executado 04 (quatro) dias após o primeiro contato do cliente com a empresa*".

Acrescenta esse Órgão Jurídico que "*Por óbvio, o prazo utilizado pelo cliente para realizar as adequações necessárias em seu imóvel deve ser considerado no cômputo do lapso temporal utilizado pela Delegatária para atendimento à solicitação apresentada. Contudo, ainda assim, a Concessionária levou cerca de 02 (dois) meses para atendimento do serviço solicitado -quando deveria tê-lo feito em 24 (vinte e quatro) -, sem qualquer explicação ou justificativa*", concluindo que é "*inegável identificar a falha na prestação do serviço público, procedimento que atrai à Delegatária as penalidades decorrentes do inequívoco descumprimento dos prazos previstos no Contrato de Concessão, notadamente no Anexo II, Parte 2, Item 13-A*".



Nesse sentido, opina a Procuradoria da AGENERSA que *"houve descumprimento contratual da Concessionária em razão da demora injustificada no atendimento à solicitação do Reclamante, para a qual possuía prazo específico no Instrumento Concessivo, sujeitando-se à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art.17, inciso VI, da Instrução Normativa AEGNERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007"*.

A CAENE novamente à fl.76, afirma que *"A Concessionária considera de forma equivocada que atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente, porém a Concessionária demorou aproximadamente 60 dias para a colocação do cliente em carga, considerando da data que o cliente informou ter sanado as exigências, descumprindo o prazo estipulado no Contrato de Concessão"*, mantendo na íntegra o seu parecer anterior.

Mais uma vez, a Procuradoria desta Agência elabora parecer às fls. 77/78, onde corrobora com os termos do parecer apresentado pela CAENE à fl. 76, bem como reitera os termos do seu parecer anterior, frisando que *"o que está disposto pela Delegatária através da Carta DIJUR-E-881/15, fls.60/61, não apresenta fatos relevantes capazes de alterar o parecer da CAENE de fls. 41 e 42, e, tampouco o Parecer da Procuradoria de fls. 72/75(...)"*.

Mediante o Ofício de fls. 82, de 30/09/2015, a assessoria de meu Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunica a conclusão de sua instrução e assina o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais, sendo as mesmas apresentadas intempestivamente na data de 16/10/2015.

É o relatório.


Luigi Troisi
Conselheiro Relator



Processo nº : E-12/003/226/2015
Data de autuação: 04/05/2015
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 504/2015.
Sessão Regulatória: 27 de Outubro de 2015

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para apurar a Ocorrência 504/2015, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 04/05/2015, na qual o cliente Júlio César Silva de Souza reclama sobre a demora na instalação do fornecimento de gás de sua residência, solicitada em 18/12/2014 e atendida em 30/03/2015.

Relata o cliente, que em 18/12/2014 entrou em contato junto a CEG que, compareceu em seu imóvel para realizar uma vistoria em 22/12/2014, e constatou a *"inexistência/insuficiência de ventilação superior; instalação interna incompleta/inexistente"* no local.

Após sanadas as exigências apontadas pela CEG, o cliente entrou em contato junto à Concessionária em 29/01/2015 e agendou uma vistoria para o dia 30/01/2015, que não foi realizada devido à ausência da Concessionária. Novamente, o cliente entrou em contato para um novo agendamento em 13/03/2015, a qual também não foi realizada pelo mesmo motivo anterior, vindo somente a ocorrer uma visita, em 27/03/2015, com instalação do medidor em 30/03/2015.

Em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 037/15, a CEG encaminha a Carta DIJUR-E-731/15¹, contendo o Histórico de Atendimento e as Ordens de Serviços prestadas ao cliente em questão, que demonstram em suas informações que houve a solicitação de ligação de gás pelo Sr. Júlio César Silva de Souza em 18/12/2014, bem como a instalação do medidor na data de 30/03/2015.

¹ Fls. 30/40



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/226/2015

Data 04/03/2016 Fls.: 98

Rubrica: [assinatura] 4431478-7

Em seu parecer², a CAENE afirma que *“foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária no atraso do atendimento ao cliente, pois houve demora de aproximadamente 60 dias para a colocação em carga do cliente, considerando a data em que o cliente informou ter sanado as exigências, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores, bem como a Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão”*.

Em atenção ao Ofício AGENERSA/CODIR LT nº 131/15, a Concessionária alega através da Carta DIJUR-E-881/15, que *“(…) em que pese os argumentos sustentados pela CAENE, entendemos que a Concessionária atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente, de modo que não se sustenta a] sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade”*.

A Procuradoria da AGENERSA elabora parecer frisando que *“A própria Concessionária informa ter recebido solicitação de gás por parte do usuário em 18/12/2014, somente tendo comparecido à sua residência em 22/12/2014, procedimento que já demonstra o descumprimento ao Instrumento Concessivo, vez que, lá consta, expressamente, o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para colocação de medidores”, e que “ainda que se considerasse o prazo para a realização de vistoria nas instalações internas, de modo a avaliar se o imóvel encontrava-se apto a receber o serviço, melhor sorte não socorreria à Concessionária, já que o Contrato de Concessão assina o prazo de 72 (setenta e duas) horas para a realização deste serviço, que somente foi executado 04 (quatro) dias após o primeiro contato do cliente com a empresa”*.

Acrescenta esse Órgão Jurídico que *“Por óbvio, o prazo utilizado pelo cliente para realizar as adequações necessárias em seu imóvel deve ser considerado no cômputo do lapso temporal utilizado pela Delegatária para atendimento à solicitação apresentada. Contudo, ainda assim, a Concessionária levou cerca de 02 (dois) meses para atendimento do serviço solicitado - quando deveria tê-lo feito em 24 (vinte e quatro) -, sem qualquer explicação ou justificativa”*,

² Fls. 41/42



concluindo que é *"inegável identificar a falha na prestação do serviço público, procedimento que atrai à Delegatária as penalidades decorrentes do inegável descumprimento dos prazos previstos no Contrato de Concessão, notadamente no Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ... "sujeitando-se à aplicação de penalidade com fulcro na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art.17, inciso VI, da Instrução Normativa AEGNERSA/CD n.º 001, de 04/09/2007".*

A CAENE à fl.76 mantém na íntegra o seu parecer anterior, e afirma que *"A Concessionária considera de forma equivocada que atuou de forma diligente para realizar o atendimento ao cliente, porém a Concessionária demorou aproximadamente 60 dias para a colocação do cliente em carga, considerando da data que o cliente informou ter sanado as exigências, descumprindo o prazo estipulado no Contrato de Concessão"*, com o que corrobora a Procuradoria desta Agência³, reiterando os termos do seu parecer anterior.

Através do Ofício AGENERSA/CODIR/LT nº 191/2015, de 30/09/2015⁴, a assessoria do meu Gabinete encaminha à CEG cópia integral do presente feito, comunicando a conclusão de sua instrução e assinando o prazo de 05 (cinco) dias para a apresentação de razões finais, as quais somente foram apresentadas em 16/10/2015, restando claro que a Concessionária perdeu oportunidade de se manifestar dentro do prazo estabelecido, sendo assim, intempestiva a sua peça, uma vez que houve a preclusão temporal. No entanto, em homenagem ao Princípio da Verdade Real, analisei as razões finais da Concessionária, que não trouxe aos autos nenhum fato novo, reiterando os mesmos argumentos.

Após a análise dos autos, verifiquei que resta patente uma má prestação do serviço por parte da Concessionária no atraso do atendimento ao cliente, pois houve demora de aproximadamente dois meses para a colocação em carga do mesmo, considerando a data em que o cliente informou ter sanado as exigências, descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, colocação/retirada/substituição de medidores.

³ Fls. 77/78.

⁴ Fls. 82.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/226/2015

Data 04/09/2015 Fls.: 100

Rubrica: [assinatura] 443/478-7

Ademais, para efeito de dosimetria da pena, levarei em conta também o descumprimento ao Instrumento Concessivo, referente a data de solicitação de gás em 18/12/2014 e a data da realização da visita pela Concessionária, quatro dias após, uma vez que no Contrato consta expressamente o prazo de 24 horas para o atendimento a esse tipo de solicitação.

Isto posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00015% (quinze décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada o mês de janeiro/2015, pelo descumprimento do Anexo 2, Parte 2, Item 13-A - Colocação/Retirada/Substituição de medidores, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c com o artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

É o voto.

Luigi Troisi

Conselheiro Relator



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/226/2015

Data 04/05/15 Fls.: 101

Rubrica: [assinatura] 2015/1136-8

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2697

, DE 27 DE OUTUBRO DE 2015.

CONCESSIONÁRIA CEG – Ocorrência 504/2015.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/226/2015, por unanimidade,

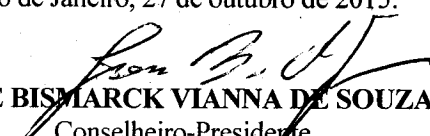
DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa no montante de 0,00015% (quinze centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, aqui considerada o mês de janeiro/2015, pelo descumprimento do Anexo 2, Parte 2, Item 13-A - Colocação/Retirada/Substituição de medidores, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão c/c com o artigo 17, VI da Instrução Normativa CODIR nº. 001/2007, devido aos fatos apurados no presente processo;

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e a CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa CODIR nº 001/2007;

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2015.


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro-Presidente

ID 44089767


LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro-Relator

ID 44299605


MOACYR ALMEIDA FONSECA

Conselheiro

ID 43568076


ROOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro

ID 44082940


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro

ID 39234738